REVENU QUÉBEC

PLAN D'ACTION

JUSTE. POUR TOUS.

revenuquebec.ca

2013-2014

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec

ISBN 978-2-550-67773-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013

© Gouvernement du Québec, 2013
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Note : Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 4

PLAN D'ACTION 2013-2014 ÉLABORÉ SELON LE *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* 5

ENJEU 1 : ÉQUITÉ FISCALE 5

Orientation 1.1 Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales 5

Orientation 1.2 Lutter contre l'évasion fiscale 7

ENJEU 2 : EFFICACITÉ 9

Orientation 2.1 Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion 9

Orientation 2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle 10

INTRODUCTION

Revenu Québec a adopté l'an dernier le *Plan stratégique 2012-2016*, qui lui permettra de relever les défis auxquels il doit faire face au cours des prochaines années. Ce plan stratégique est le premier de l'organisation depuis la création de l'Agence le 1er avril 2011.

Le *Plan d'action 2013-2014* constitue la deuxième phase de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2012-2016*, qui s'articule autour de deux enjeux : l'équité fiscale et l'efficacité. Il se présente sous forme de tableau. Sous chaque objectif figurent les actions que Revenu Québec vise à réaliser au cours de l'exercice. Ce plan d'action présente également les indicateurs complémentaires qui permettent de mieux apprécier la performance de Revenu Québec.

Les actions qui seront menées au cours des prochaines années contribueront à offrir l'une des meilleures prestations de services parmi celles qui sont offertes par d'autres administrations fiscales. Revenu Québec s'appliquera notamment à simplifier les démarches de sa clientèle. Ces actions permettront aux citoyens et aux entreprises de bénéficier d'une offre de service améliorée et d'une organisation efficace et JUSTE. POUR TOUS.

PLAN D'ACTION 2013-2014

élaboré selon le *Plan stratégique 2012-2016*

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2013-2014
RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	ACTIONS
1 ÉQUITÉ FISCALE		
1.1 Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales		
1.1.1 Développer une relation positive avec la clientèle		
Avoir adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et atteindre les objectifs qu'elle contient	Adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et suivi de l'atteinte des objectifs	Atteindre les objectifs et assurer la diffusion de la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* Évaluer la satisfaction des clientèles au moyen de sondages
Atteindre un taux optimal de satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	Favoriser une saine gestion des plaintes, notamment par l'adoption d'une politique organisationnelle de traitement des plaintes
1.1.2 Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants		
31 mars 2013 : Avoir adopté des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle 31 mars 2016 : Avoir réalisé les mesures prévues aux plans	Adoption des plans et suivi des travaux réalisés	Mettre en place les recommandations du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative Réaliser les actions prévues pour l'exercice 2013-2014 dans les plans d'amélioration des services et de simplification des démarches des particuliers et des entreprises 2012-2016
D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne : **Déclaration de revenus des particuliers :** de 50 % à 60 % **Déclaration de revenus des sociétés :** de 61 % à 75 %	Taux d'utilisation des principaux services en ligne	Poursuivre la mise en place de l'harmonisation des taxes de vente Offrir aux mandataires un service d'inscription par téléphone aux fichiers de la TPS/TVH et de la TVQ Offrir des services en ligne adaptés aux besoins des représentants professionnels Moderniser, simplifier et promouvoir la prestation électronique de services

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2013-2014
RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	ACTIONS
Déclaration de retenues à la source : de 54 % à 65 % Déclaration de taxes : de 32 % à 50 % Paiement en ligne : de 26 % à 35 % Dépôt direct : de 59 % à 65 %		
Résultats visés	Indicateurs complémentaires pour l'exercice 2013-2014	
30 %	Taux d'encaissement par voie électronique en nombre	
57 %	Taux d'encaissement par voie électronique en valeur	
1.1.3 Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants		
D'ici 2016, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle	Mettre en place les mesures du *Plan d'action sur la qualité des renseignements téléphoniques* pour les particuliers et les entreprises
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises) ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits	L'ensemble des actions prévues dans ce plan contribue à l'atteinte du résultat visé

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2013-2014
RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	ACTIONS
1.2 Lutter contre l'évasion fiscale		
1.2.1 Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention		
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées	Poursuivre les travaux visant à favoriser l'utilisation de l'attestation de Revenu Québec Réaliser des interventions auprès de la clientèle et de ses représentants pour accroître leur compréhension du régime fiscal québécois et favoriser l'autocotisation Mettre en place des mesures visant à favoriser la conformité fiscale dans l'industrie du taxi Réaliser les actions auprès des clientèles du programme de perception des pensions alimentaires ainsi que divers programmes sociofiscaux afin de s'assurer que chacun bénéficie des montants auxquels il a droit et se conforme, en toute équité, à ses obligations
1.2.2 Accroître et améliorer les activités de contrôle		
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal	Mesures implantées et leurs résultats	Mettre en œuvre l'obligation, pour les agences de placement de personnel, de détenir une attestation de Revenu Québec lors de la conclusion d'un contrat de service Moderniser les différents processus et systèmes soutenant les activités de contrôle fiscal, d'enquête et d'inspection Maintenir et consolider les partenariats avec les organismes d'enquête et les organismes gouvernementaux concernés afin de favoriser l'échange d'informations utiles à la réalisation des enquêtes, y compris celles des programmes suivants : Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans les secteurs du tabac et de la construction (ACCES tabac et ACCES construction) et Actions concertées contre les crimes économiques et financiers (ACCEF) Améliorer les méthodes d'inspection dans les secteurs du carburant et du tabac afin de pouvoir réaliser des activités de contrôle auprès de la majorité des mandataires et traiter les dénonciations de la population Poursuivre les analyses afin de déterminer les secteurs d'activité pour lesquels l'obligation de produire une facture au moyen d'un module d'enregistrement des ventes pourrait être étendue Procéder à l'analyse d'opportunité d'implanter un programme de contrôle fiscal interactif

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2013-2014
RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	ACTIONS
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 G$ en 2012-2013 et 3,6[1] G$ à compter de 2013-2014	Résultats des activités de contrôle fiscal	Intensifier l'utilisation du croisement des données afin de cibler les clientèles à risque Détecter les entreprises non inscrites aux fichiers de Revenu Québec et procéder à leur inscription Réaliser des activités de contrôle fiscal, d'enquête et d'inspection dans les secteurs suivants : • la construction • la restauration • les secteurs touchés par le stratagème de fausse facturation • les services aux entreprises, dont font partie les agences de placement de personnel • le commerce électronique • l'orfèvrerie • les fiducies Procéder à la vérification des dossiers de taxes et d'impôt des grandes entreprises à risque (dont le chiffre d'affaires est de 60 millions de dollars et plus) tous les trois ans Améliorer les interventions de contrôle relatives aux retenues à la source Intensifier les activités visant à détecter les planifications fiscales abusives et à lutter contre celles-ci Réaliser le programme de divulgation volontaire pour favoriser le bon comportement fiscal et encourager les mandataires et les contribuables à acquitter les sommes exigibles relatives à des obligations fiscales non respectées
Résultats visés	Indicateurs complémentaires pour l'exercice 2013-2014	
55 %	Taux d'encaissement de la récupération fiscale	
9,79 $	Récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal	
1.2.3 Améliorer les activités de recouvrement		
Optimisation en continu du processus de recouvrement		Doter Revenu Québec d'un outil permettant de faciliter l'obtention et l'analyse du profil financier des débiteurs
Pour l'exercice 2013-2014 : 2,6 G$	Sommes encaissées (c.-à-d. créances recouvrées en excluant les recettes importantes non récurrentes)	Élaborer un dossier sur les modes de paiement électronique applicables au recouvrement des créances
Pour l'exercice 2013-2014 : limiter la croissance des comptes à recevoir à 5 %	Évolution des comptes à recevoir	Poursuivre les travaux visant à réduire la progression des comptes à recevoir et de la dépense de mauvaises créances
Pour l'exercice 2013-2014 : 920 M$	Évolution de la dépense de mauvaises créances	

1. La cible a été haussée à 3,9 G$ par le gouvernement du Québec dans le *Discours sur le budget 2013-2014*.

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2013-2014
RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	ACTIONS
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré Pour l'exercice 2013-2014 : 2,93 ¢	Coût unitaire direct par dollar recouvré	
2 EFFICACITÉ		
2.1 Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion		
2.1.1 Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance		
31 mars 2014 : Avoir adopté l'essentiel des meilleures pratiques	État d'avancement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance	Favoriser le développement d'une culture organisationnelle éthique, notamment en dotant l'organisation d'un plan d'action en matière d'éthique présentant des valeurs et des principes d'action actualisés Poursuivre les travaux relatifs à l'élaboration d'un plan d'action en vue de mettre en œuvre les meilleures pratiques de gouvernance Consolider le cadre de référence pour mieux prioriser les investissements de l'organisation relatifs aux ressources informationnelles Poursuivre le déploiement de la gestion intégrée des risques à Revenu Québec
2.1.2 Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques		
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes	Études d'étalonnage	
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif	État d'avancement de la révision des processus	Distinguer, parmi les processus opérationnels et de soutien administratif, les processus les plus prometteurs pour l'organisation en ce qui concerne l'efficience ainsi que l'efficacité et réaliser des travaux afin de les optimiser

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2013-2014
RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	ACTIONS
2.1.3 Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement		
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés	Adoption des meilleures pratiques de gestion	**Programmes sociofiscaux** Élaborer une nouvelle approche permettant le développement d'une culture de service propre à cette clientèle **Pensions alimentaires** Moderniser les processus et le système informatique liés à la gestion du Programme de perception des pensions alimentaires **Registraire des entreprises** Offrir un meilleur service à la clientèle en améliorant les produits et les services en ligne et en bonifiant l'information offerte Assurer la qualité du registre des entreprises au moyen de nouvelles mesures de contrôle de la qualité Rendre la fonction de recherche dans le registre des entreprises utilisable au moyen d'appareils mobiles **Biens non réclamés** Poursuivre les travaux nécessaires pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec relatives à la production des états financiers liés à l'administration provisoire des biens non réclamés Améliorer la recherche des propriétaires et des ayants droit de biens non réclamés Élaborer le dossier relatif à la prestation électronique de services en matière de biens non réclamés Poursuivre les travaux prévus au plan triennal de redressement concernant la révision des processus ainsi que le traitement des dossiers de successions non réclamées et des coffrets de sûreté
Résultat visé	Indicateur complémentaire pour l'exercice 2013-2014	
76 %	Proportion des cas où le créancier reçoit le versement de la pension alimentaire à temps et en entier	
2.2 Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle		
2.2.1 Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines		
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines	Adoption de la stratégie	La stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines a été adoptée en 2012-2013

PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016		PLAN D'ACTION 2013-2014
RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	ACTIONS
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi	État d'avancement des différents volets de la stratégie	Élaborer un modèle de prestation de services en matière de gestion des ressources humaines soutenant les objectifs organisationnels Poursuivre les travaux visant l'implantation d'un nouveau système de gestion intégrée des ressources humaines Poursuivre les travaux portant sur la structure de classification des emplois
2.2.2 Attirer et développer les talents		
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel	Adoption du plan d'action	Le plan d'action a été adopté en 2012-2013 lors de l'adoption de la stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi Pour l'exercice 2013-2014 : 97 %	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action Taux de comblement des postes alloués	Produire les rapports en matière de planification de la main-d'œuvre et établir les priorités organisationnelles Poursuivre la mise en œuvre de stratégies de dotation proactives en fonction des besoins organisationnels Analyser les processus de gestion des savoirs dans l'organisation afin de les faire évoluer vers les meilleures pratiques Élaborer une stratégie de développement et de relève des cadres en fonction du profil de compétences lié à l'exercice d'activités d'encadrement à Revenu Québec
2.2.3 Offrir un environnement de travail stimulant		
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser Pour l'exercice 2013-2014 : inférieur à 4 % (sans les retraites)	Actions réalisées Taux de roulement Indice de mobilisation	Poursuivre l'offre de services en matière de qualité de vie au travail destinée aux employés Mesurer l'indice de mobilisation du personnel au moyen d'un sondage